



INSTRUCTIVO PARA IDENTIFICACIÓN DE CAUSA RAÍZ

	ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	Aura María Peña Fajardo	Teresa Cabrera	Sergio Mauricio Zúñiga Ramírez
CARGO	Profesional Mejora continua	Subdirectora Administrativa y Financiera	Gerente
FECHA	04/05/2014	05/05/2014	07/05/2014



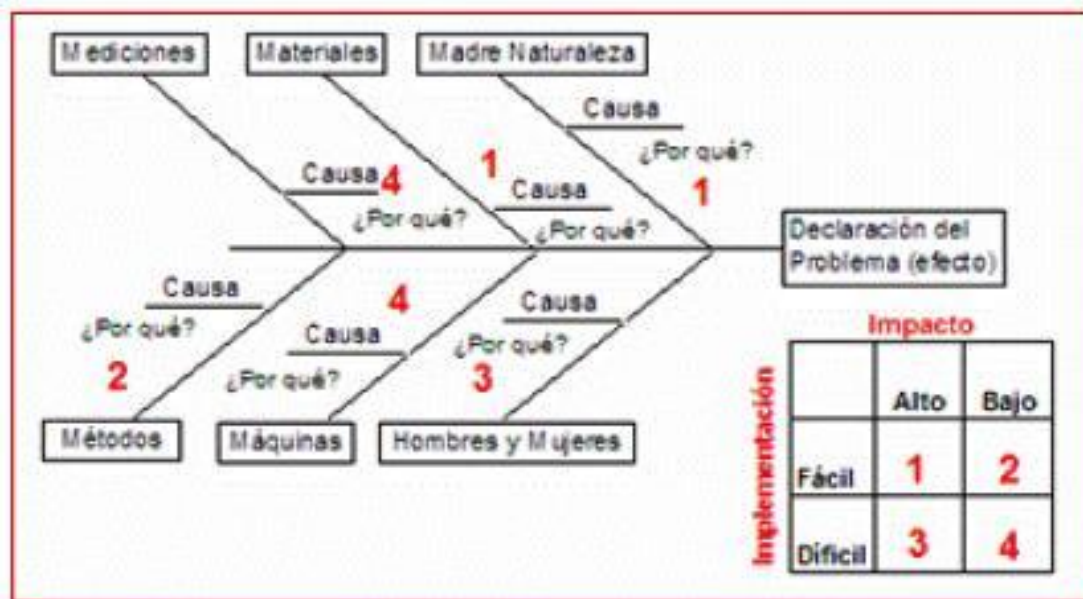
1. OBJETIVO

Reforzar conceptos para la identificación y gestión de las acciones correctivas, preventivas y de mejora en cada uno de los procesos, mediante el uso de herramientas o técnicas para la detección de causas reales o potenciales, o la identificación de oportunidades de mejora.

2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAUSAS

2.1 DIAGRAMA CAUSA EFECTO

Este diagrama se utiliza para representar la relación entre algún efecto y todas las posibles causas que lo influyen. El efecto o problema es colocado en el lado derecho del diagrama y las influencias o causas principales son listadas a su izquierda.



2.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- ✚ Hacer un diagrama en blanco.
- ✚ Escribir de forma concisa el problema o efecto.



- + Escribir las categorías que se consideren apropiadas al problema: máquina, mano de obra, materiales, métodos, son las más comunes y se aplican en muchos procesos.
- + Realizar una lluvia de ideas (brainstorming) de posibles causas y relacionarlas con cada categoría.
- + Preguntarse ¿por qué? a cada causa, no más de dos o tres veces.
¿Por qué no se dispone de tiempo necesario?
¿Por qué no se dispone de tiempo para estudiar las características de cada producto?
- + Empezar por enfocar las variaciones en las causas seleccionadas como fácil de implementar y de alto impacto y de esta manera detectar la causa raíz de la no conformidad.

2.2 LLUVIA DE IDEAS (BRAINSTORMING)

OBJETIVO

Identificar las causas de un problema, generar soluciones creativas para el mismo, o proponer acciones de mejora, por medio de la expresión de un número extenso de ideas que sean aportadas por todos los integrantes de un grupo, en un ambiente relajado. Para tener buenas ideas, hay que tener muchas ideas.

DEFINICIÓN

Es una técnica usada para concebir ideas originales en un ambiente creativo, que propicia más y mejores ideas que las que un individuo podría generar trabajando de manera independiente; busca ayudar al grupo a crear tantas ideas como sea posible en el menor tiempo posible.

Puede ser usada de dos formas:

A) **ESTRUCTURADA:** En este método cada persona en el grupo debe dar alguna idea cuando le toca el turno de participar. Este sistema “obliga” a participar a personas tímidas, pero a su vez crea una cierta presión a contribuir.

B) **SIN ESTRUCTURAR:** En este método los miembros del grupo aportan ideas tan pronto como les vienen a la mente; crea una atmósfera más relajada, pero se corre el riesgo que solo participen los más extrovertidos.



2.2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ANTES DE LA LLUVIA DE IDEAS

- ✚ Definir el propósito
- ✚ Elegir pocos participantes (de 4 a 7)
- ✚ Definir un espacio y las herramientas para el ejercicio

DURANTE LA LLUVIA DE IDEAS

- ✚ Elegir un facilitador quien tomará nota de las ideas (se debe promover la intervención de todos los integrantes).
- ✚ Escribir el problema tratado para que esté claro para todos.
- ✚ No criticar nunca las ideas.
- ✚ Escribir las ideas en un lugar visible para todos, evitando malos entendidos y repeticiones.
- ✚ Anotar las palabras del que aporta la idea; no interpretarlas a la manera del que la escribe.
- ✚ Ser breve y verificar que la idea no se repite.

DESPUÉS DE LA LLUVIA DE IDEAS

- ✚ Resaltar las ideas consideradas más acertadas.
- ✚ Dedicar tiempo para evaluar las ideas y decidir, con base al impacto que tiene la causa sobre el problema detectado.
- ✚ Luego de detectar la causa raíz, se debe elaborar el plan de acción para eliminar la causa de la no conformidad real o potencial, en el formato MC-R-013 solicitud de acciones correctivas y preventivas.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	24-10-2014	Versión inicial implementación SGC

COPIA NO CONTROLADA